

CENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA DISCAPACIDAD

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Indhira Pamela Plasencio A, Enc. Planificación y Desarrollo
Coordinadora

Amparo Solís, Enc. Gestión y Monitoreo de Servicios
Secretaria

Henry Rosa Polanco, Director Nacional
Marleny Aristy Almonte, Enc. Administrativo y Financiero
Ingrid Edith Agramonte, Enc. Recursos Humanos
Luís Sosa, Enc. Jurídico
Patricia Lopez Penn, Coord. Despacho
Yaila Esperanza De Peña, Enc. Desarrollo de Servicios
Radhy Díaz Peña, Enc. Tecnología
Noryz Velez, Enc. Comunicaciones

Miembros

**Santo Domingo, D.N.
Junio 2024**

| | |
|---|----|
| Contenido | |
| RESUMEN EJECUTIVO | 3 |
| 1. ASPECTOS GENERALES | 4 |
| 1.1 MARCO INSTITUCIONAL | 4 |
| 1.1.1 MISIÓN | 4 |
| 1.1.2 VISIÓN | 4 |
| 1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES | 4 |
| 1.1.4 BASE LEGAL | 4 |
| 1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA | 10 |
| 1.1.7 SERVICIOS | 11 |
| 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION | 13 |
| 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS | 13 |
| 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL | 14 |
| 2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES | 14 |
| 2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS | 15 |
| 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS | 16 |
| 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES: | 17 |

RESUMEN EJECUTIVO

En el Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID) estamos altamente comprometidos con el cumplimiento de lo establecido en el decreto 211-10, en sentido, al cierre de junio 2024 se cuenta con una tercera autoevaluación institucional en la que se puede apreciar una mayor madurez en cuanto a la implementación de la metodología del Marco Común de Evaluación CAF (por sus iniciales en inglés *Common Assesment Framework*).

Para este tercer ejercicio de autoevaluación del CAID, se distribuyeron los nueve criterios del modelo en varios grupos interdisciplinarios de trabajo, los cuales estuvieron conformados por los miembros del comité de calidad y algunos colaboradores claves atendiendo a sus áreas de especialidad. Cada grupo estuvo liderado por un responsable, quien coordinó las sesiones de trabajo para el correcto llenado de la guía y la identificación de las evidencias que dan soporte a este proceso.

Luego de completada la guía CAF, el comité procedió a elaborar el presente informe, en el cual se resaltan las principales fortalezas y áreas de mejoras identificadas en este importante ejercicio de autoevaluación realizado por el CAID.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1 MISIÓN

Potenciar el desarrollo de las habilidades de niños y niñas con discapacidad, a través de un servicio de atención integral.

1.1.2 VISIÓN

Institución modelo de atención integral a niños y niñas con discapacidad, con cobertura a nivel nacional, brindando un servicio oportuno, pertinente e innovador.

1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- **Compromiso.** Realizamos con esmero y dedicación las responsabilidades contraídas, excediendo siempre las expectativas relacionadas con la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios y la institución
- **Inclusión.** Tratamos a nuestros colaboradores y usuarios con sentido de igualdad y equidad, damos a todas las mismas oportunidades, no discriminamos a nadie por ninguna condición.
- **Respeto.** Tratamos con comprensión y aceptación a las familias y a nuestros colaboradores, valorando, sin prejuicio, a las personas como seres humanos con derechos y deberes.

Adicional a los valores institucionales, en el CAID también asumimos los valores transversales a la Administración Pública:

- Integridad
- Lealtad
- Equidad
- Tolerancia
- Transparencia
- Discreción

1.1.4 BASE LEGAL

El marco legal para el Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID) se extiende desde la misma Constitución de la República como Carta Magna de ordenamiento del Estado y la estructura primigenia para el desarrollo institucional de la Nación. Luego pasa por las Convenciones internacionales de las que el país es signatario en materia de Discapacidad, toda vez que al haber sido estas ratificadas por el Congreso de la República, se perfecciona la obligatoriedad jurídica de

aplicación en el Estado firmante. Continúa por las leyes que permiten la funcionalidad administrativa, como la Ley núm. 247-12 Orgánica de Administración Pública, Ley núm. 41-08 de Función Pública, Ley núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas, Ley núm. 200-04 de libre acceso a la información pública, y las Leyes que regulan el accionar en el quehacer y de la finalidad de los servicios que ofrece la Red de Centros CAID, entre ellas, Ley núm. 42-01, General de Salud y Ley núm. 66-97, General de Educación. En grado menor, sin dejar de ser parte importante en el enmarcado legal del CAID, se encuentran los Decretos y Resoluciones que reorganizaron y redimensionaron a la institución como un órgano desconcentrado de la administración pública y que crea su estructura organizacional, respectivamente, el Decreto 170-21, el Decreto 456-23 y la Resolución 00067-21 del Ministerio de Salud Pública.

A continuación, se presenta la lista detallada del Marco Legal así como una breve descripción de su objeto.

i. Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio del 2015.

- i. Carta Magna de la Nación Dominicana que establece una República libre, independiente, soberana y democrática, regida por valores y principios fundamentales de dignidad humana, libertad, igualdad, justicia, solidaridad, bienestar social, entre otros.

ii. Resolución núm. 458-08, que aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, del 13 de diciembre del 2006.

- i. Esta Convención establece que las personas con discapacidad tengan todos los derechos y libertades, sean respetadas al igual que todas las personas y participen plenamente en la sociedad. Tiene como objetivo, según su Artículo 1 “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente”.

iii. Resolución núm. 50-01, que aprueba la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las personas con discapacidad, de fecha 7 de junio de 1999.

- i. Esta Convención tiene como objetivos, según su Artículo 2 “la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad”. A continuación, establece las medidas a tomar para alcanzar sus objetivos en los Estados signatarios.

iv. Ley No. 395-14 que establece la Carrera Sanitaria. G. O. No. 10773 del 2 de septiembre de 2014.

- i. El objetivo de esta ley es establecer las normas reguladoras de las relaciones laborales entre los servidores públicos pertenecientes a la Carrera Sanitaria y el Estado, teniendo como base la Ley sobre Función Pública, No. 41-08, que dispone el desarrollo de los subsistemas técnicos de gestión de recursos humanos, la Ley

General de Salud, No. 42-01 y las disposiciones complementarias que de ellas se desprenden.

- v. **Ley 107-13 sobre Derechos y Deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública y de Procedimiento Administrativo, de fecha 8 de agosto del 2013.**
 - i. Esta ley tiene por objeto regular los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública, los principios que sirven de sustento a esas relaciones y las normas de procedimiento administrativo que rigen a la actividad administrativa.
 - ii. Contiene además medidas de modernización administrativa, descarga y simplificación burocrática, funcionamiento de órganos colegiados, régimen de las sanciones administrativas y responsabilidad de los entes públicos y sus servidores.
- vi. **Ley Orgánica núm. 5-13 sobre Igualdad de Derechos Sobre Discapacidad en la República Dominicana.**
 - i. Esta ley ampara y garantiza la igualdad de derechos y la equiparación de oportunidades a todas las personas con discapacidad y regula las personas morales, sin fines de lucro, cuyo objeto social sea trabajar para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.
- vii. **Ley núm. 247-12 Orgánica de Administración Pública, de fecha 9 de agosto del 2012.**
 - i. La Ley 247-12 tiene como objeto, establecido en su Art. 1, “concretizar los principios rectores y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública, así como las normas relativas al ejercicio de la función administrativa por parte de los órganos y entes que conforman la Administración Pública del Estado.
- viii. **Ley núm. 1-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, del 25 de enero del 2012.**
 - i. Esta Ley consagra la Estrategia Nacional para el Desarrollo con una temporalidad que va desde el momento de su promulgación hasta el 31 de diciembre de 2030. Su ámbito de aplicación según su artículo 2 “abarca el ejercicio por parte del sector público nacional y local de sus funciones de regulación, promoción y producción de bienes y servicios, así como la creación de las condiciones básicas que propicien la sinergia entre las acciones públicas y privadas para el logro de la Visión de la Nación de Largo Plazo y los Objetivos y Metas de dicha Estrategia”. Persigue los mejores fines para alcanzar una sociedad con igualdad de oportunidades y derechos, con garantía de acceso a la educación., salud, vivienda, y servicios básicos de calidad.
- ix. **Ley núm. 41-08 de Función Pública, de fecha 16 de enero del 2008.**
 - i. Tiene por objeto, establecido en su artículo primero “regular las relaciones de trabajo de las personas designadas por autoridad competente para desempeñar los cargos presupuestados para la realización de funciones públicas en el Estado, los municipios y las entidades autónomas, en un marco de profesionalización y dignificación laboral de sus servidores”.
- x. **Ley núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas.**

- i. El artículo 1 de esta ley tiene por objeto “establecer los principios y normas generales que rigen la contratación pública, relacionada con los bienes, obras, servicios y concesiones del Estado, así como las modalidades que dentro de cada especialidad puedan considerarse, por lo que el Sistema de Contratación Pública está integrado por estos principios, normas, órganos y procesos que rigen y son utilizados por los organismos públicos para adquirir bienes y servicios, contratar obras públicas y otorgar concesiones, así como sus modalidades”.
- xi. Ley núm. 200-04 de libre acceso a la información pública, de 28 de julio del 2004.**
 - i. Esta Ley, que represente un avance cualitativo en términos de transparencia en el manejo de la administración pública, protege y asegura el cumplimiento del derecho que tiene toda persona, según su artículo primero, “a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano del Estado Dominicano, y de todas las sociedades anónimas, compañías anónimas o compañías por acciones con participación estatal”.
- xii. Ley 136-03 que establece el Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes, de fecha 7 de agosto del 2003.**
 - i. El presente Código tiene por objeto garantizar a todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en el territorio nacional el ejercicio y el disfrute pleno y efectivo de sus derechos fundamentales. Para tales fines, este Código define y establece la protección integral de estos derechos regulando el papel y la relación del Estado, la sociedad, las familias y los individuos con los sujetos desde su nacimiento hasta cumplir los 18 años.
- xiii. Ley núm. 42-01, General de Salud, del 8 de marzo del 2001.**
 - i. Esta Ley tiene por objeto la regulación de todas las acciones que permitan al Estado hacer efectivo el derecho a la salud de la población, reconocido en la Constitución de la Republica Dominicana. Resalta en su artículo segundo que, “la salud es, a la vez, un medio para el logro del bienestar común y un fin como elemento sustantivo para el desarrollo humano. La producción social de la salud esta íntimamente ligada al desarrollo global de la sociedad, constituyéndose en el producto de la interacción entre el desarrollo y la acción armónica de la sociedad”.
- xiv. Ley núm. 66-97, General de Educación, del 9 de abril del 1997.**
 - i. Según su artículo 1, la Ley General de Educación, “garantiza el derecho de todos los habitantes del país a la educación. Regula, en el campo educativo, la labor del Estado y de sus organismos descentralizados y la de los particulares que recibieren autorización o reconocimiento oficial a los estudios que imparten. Esta ley, además, encauza la participación de los distintos sectores en el proceso educativo nacional”. Esta regula, en el ámbito educativo, la labor del Estado y de sus organismos y la de los particulares autorizados o reconocidos oficialmente para los estudios que imparten. Esta ley, además, encauza la participación de los distintos sectores en el proceso educativo nacional.

- xv. **Decreto 649-21 que designa al Dr. Henry Rosa director nacional de la Red CAID del 22 de octubre del 2021.**
- xvi. **Decreto núm. 312-21 que designa al Sr. P. Jorge William Hernández Díaz como presidente del Consejo Directivo del Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID), de fecha 10 de mayo del 2021.**
- xvii. **Decreto núm. 170-21 que crea el Centro de Atención Integral para la Discapacidad, adscrito al MSP, de fecha 13 de marzo de 2021.**
 - i. Mediante este Decreto “se crea el Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID) como un órgano desconcentrado, tanto funcional como territorialmente, adscrito al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), con el objetivo de brindar un servicio integral de calidad en la evaluación, diagnóstico y proceso terapéutico de los niños de 0-12 años de edad con trastorno del espectro autista, síndrome de Down y parálisis cerebral, para alcanzar el mayor desarrollo posible de sus potencialidades y lograr su efectiva inclusión”.
- xviii. **Decreto núm. 456-23 que dispone la transferencia al Ministerio de Educación del Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID).**
 - i. Mediante este decreto de modifica la parte capital de los artículos 1 y 5 del Decreto núm. 170-21, y deroga el artículo 6 del referido decreto.
- xix. **Decreto Núm. 251-15 Reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal Cargos Carrera Administrativa General de la Administración Pública, de fecha 13 de agosto del 2015.**
 - i. El presente Reglamento tiene por objetivo establecer los principios, las normas, los procedimientos técnicos y la metodología que regirán la aplicación del Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal para ocupar cargos de Carrera Administrativa General en la Administración Pública Dominicana.
- xx. **Decreto 416-23 aprueba reglamento de aplicación de la ley 340-06 sobre compras y contrataciones de bienes, servicios y obras y sus modificaciones de fecha 14 de septiembre del 2023.**
 - i. Las disposiciones del presente reglamento tienen por objeto regular la aplicación de la Ley núm. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras y sus modificaciones.
- xxi. **Resolución núm. 05/2023 que modifica la estructura organizativa de la Dirección Nacional del CAID.**
 - i. Con esta resolución se aprueba la modificación a la estructura organizacional de la Dirección Nacional del Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID), otorgando así las capacidades funcionales necesarias para el correcto desarrollo administrativo y el cumplimiento de la legislación y regulación en materia de gestión de la administración pública.

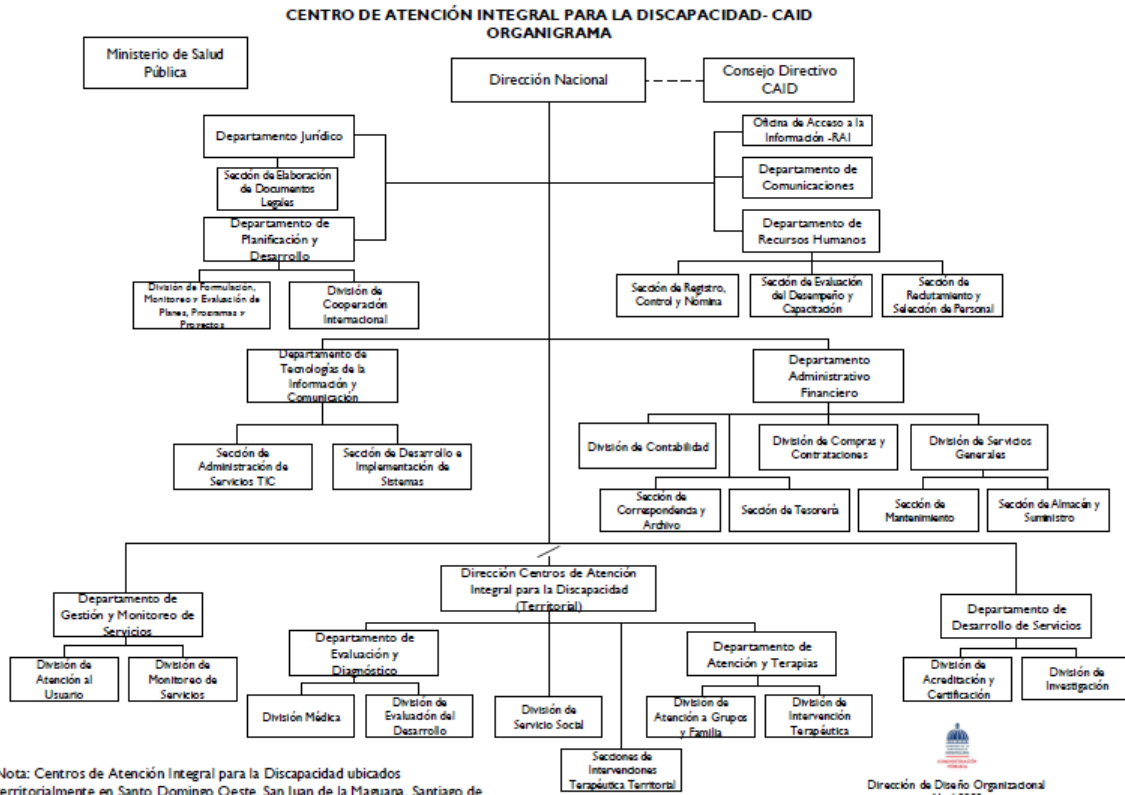
xxii. Resolución núm. 09/2024 que aprueba el manual de organización y funciones de la Dirección Nacional del CAID.

- i. Con esta Resolución se establece un instrumento técnico orientado a establecer las funciones de las diferentes unidades operativas del CAID.

xxiii. Resolución núm. 097-2024 que aprueba la primera versión de la carta de compromiso al ciudadano del CAID.

- i. Con esta resolución el CAID informa al ciudadano/cliente sobre los servicios que ofrece, como acceder y obtener esos servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



1.1.7 SERVICIOS

La misión del CAID de «brindar un servicio integral de calidad en la evaluación, diagnóstico y proceso terapéutico de los niños, con el fin de alcanzar el mayor desarrollo posible de sus potencialidades para lograr una efectiva inclusión social» compromete a cada colaborador y colaboradora a trabajar por la inclusión de niños y las niñas con discapacidad y en la mejora continua de los servicios que se ofrecen y que se organizan en dos categorías: evaluación y diagnóstico, y atención y terapias.

1. Evaluación y diagnóstico

- Evaluación social
- Evaluación médica
- Evaluación del desarrollo
- Pediatría
- Nutrición
- Odontopediatría
- Psiquiatría
- Fisiatría

2. Atención y terapias

- Entrenamiento a familias
- Intervención temprana
- Terapia ocupacional
- Terapias complementarias
- Terapias de habla y lenguaje
- Terapia acuática
- Intervención conductual
- Intervenciones tecnológicas

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

En marzo del 2023 fue aprobado por el Consejo Directivo del CAID el primer Plan Estratégico Institucional para el período 2023-2026. Para la formulación de este plan se consideró como insumo fundamental la realización de un diagnóstico situacional de la institución, a partir del cual, se definieron los lineamientos estratégicos y programáticos del CAID para los próximos cuatro (4) años.

Dicho diagnóstico situacional se elaboró considerando los siguientes aspectos:

1. Indagación de experiencias modélicas en el plano internacional en materia del enfoque y atención integral a niños y niñas con discapacidad.
2. Realización de una consulta y análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés en torno al rol del CAID, que también sirvan de referente para la definición de los nuevos lineamientos estratégicos y programáticos del PEI.
3. Elaboración de un documento en el que se analizó y evaluó la situación de la discapacidad en el contexto de la realidad política, económica y social de la República Dominicana.
4. La realización de un análisis FODA, donde se identificaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del CAID, su priorización y la definición de estrategias para optimizar las fortalezas, superar las debilidades, aprovechar las oportunidades

y evitar o minimizar el impacto de las amenazas. El resultado del análisis FODA también se convirtió en un insumo fundamental para la formulación del nuevo PEI.

El PEI del CAID está conformado por dos ejes fundamentales, dos objetivos y diez estrategias. De igual forma se definieron los indicadores, metas, recursos y riesgos hasta el 2026:

| Ejes | Objetivos | Estrategias |
|--|--|--|
| 01. Atención Integral de Calidad | OE.01 Favorecer el desarrollo integral de los niños y niñas con discapacidad, mediante la implementación de programas e intervenciones de calidad. | 1.1. Evaluación y diagnóstico 1.2. Mejoramiento de la calidad de las intervenciones 1.3. Gestión social |
| 02. Fortalecimiento Institucional | OE.02 Asegurar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión institucional | 2.1. Normalización y estandarización institucional 2.2. Fortalecimiento de la gestión humana 2.3. Sostenibilidad financiera 2.4. Fortalecimiento de la gestión administrativa y financiera 2.5. Infraestructura tecnológica y sistemas de información 2.6. Imagen y posicionamiento institucional 2.7. Relacionamiento institucional |

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- Se dirige la organización desarrollando su misión, visión y valores.
- Gestión de la organización, su rendimiento y su mejora continua, a través de la aprobación de la estructura organizativa, la conformación del Comité de Calidad y la realización de un tercer ejercicio de autodiagnóstico, demostrando la madurez de la institución ante la aplicación del modelo CAF.
- Se inspira, motiva y apoya a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia, mediante involucramiento de manera activa en todos los asuntos institucionales, además de fomentar los valores como la responsabilidad, el liderazgo y el trabajo en equipo mediante la creación de grupos de trabajo y la asignación específica de funciones.
- Identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la información relevante para la gestión.
- Planificación elaborada teniendo en cuenta la información recopilada.
- Gestión y mejora de los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización, mediante el reclutamiento de personal capacitado y la definición de acuerdos de desempeño.
- Desarrollo y gestión alianzas con organizaciones relevantes, y Colabora con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.
- Gestión de las finanzas y cumplimiento del presupuesto aplicando las normativas de control interno vigentes.
- Productos y servicios orientados a los grupos de interés y la sociedad en general.
- Mediciones de la percepción, a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción de los servicios.
- Contamos con un sistema de gestión de riesgos (política y matriz de riesgos), para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización, también con una comisión de ética conformada por 5 miembros, elegidos de manera democrática con apoyo de la DIGEIG, para gestionar la prevención de comportamientos no éticos.
- Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas, y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.
- Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad, y propicia un entorno para el aporte y sugerencias de los colaboradores a través de la encuesta de clima laboral y los buzones destinados para dichos fines. También contamos con un comité

de genero creado con el apoyo del Ministerio de la Mujer, destinado a promover el tema de genero dentro de la institución.

- Se Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto a través de la planificación de las compras y PACC 2024.
- Se aplica una gestión proceso, para una mejora continua de los servicios de la institución, a través de la aprobación del mapa de procesos por parte del MAP, y el desarrollo constante de los procedimientos.
- Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso), ya que fue realizado su lanzamiento el 5 de junio del 2024 por la institución.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

LIDERAZGO

- Desarrollar políticas y procedimientos para la modificación y/o actualización de la estructura organizativa, los manuales de funciones y los procesos de la organización.

PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad, y la resiliencia de la organización.

PERSONAS

- No se evidencia área de mejora en este periodo.

ALIANZAS Y RECURSOS

- Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.
- Aplicar un plan de mantenimiento de equipos informáticos.

PROCESOS

- No se evidencia área de mejora en este periodo.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No se evidencia área de mejora en este periodo.

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se evidencia mediciones sobre la percepción de la responsabilidad social de la institución.
- No se evidencia mediciones sobre el nivel en actividades de mejora de la institución.
- No se evidencian mediciones sobre los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades formativas.
- No se evidencia mediciones sobre la frecuencia de participación en actividades voluntarias de responsabilidad social.

RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Realizar mediciones sobre la percepción de la responsabilidad social de la institución.
- Definir y medir indicadores de responsabilidad social.
- No se evidencia el apoyo a proyecto de actividades filantrópicas.
- No se evidencia la creación de política para la empleomanía de personal desfavorecido.

RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se evidencian mediciones relacionadas con el resultado de innovaciones en servicios/productos
- No se evidencia mediciones relacionados con el resultado de las evaluaciones o auditorías internas.
- No se evidencian mediciones sobre el Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Con este ejercicio de autoevaluación realizado por el Comité de Calidad del Centro de Atención Integral a la Discapacidad (CAID), en base al Marco Común de Evaluación, confirmamos a vital importancia que tiene para toda institución el poder evidenciar, a través distintos medios, las acciones/actividades que realizan las unidades organizativas. Definitivamente, las evidencias representan el principal elemento requerido a la hora de verificar o comprobar la ejecución de las acciones, ya sea en procesos de auditoría, certificación o evaluaciones.

De igual forma, comprendemos la importancia de la definición de indicadores y el establecimiento de mecanismos de seguimiento, monitoreo y control que sirvan de insumos y sustento para la toma de decisiones estratégicas, en especial que estos hayan sido confeccionados dando participación a los grupos de interés tanto internos como externos.

En el CAID seguimos firmes en nuestra meta de convertirnos en una institución gestionada con los más altos estándares de calidad nacional e internacional.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

| Institución: | | |
|---|------------------------------|---------------------------------|
| Criterios | Puntos Totales Actual | Puntos Totales Propuesto |
| 1: Liderazgo (140 puntos) | 110 | 140 |
| 2: Estrategia y Planificación (140 puntos) | 110 | 140 |
| 3: Personas (100 puntos) | 95 | 100 |
| 4: Alianzas (100 puntos) | 85 | 100 |
| 5: Procesos (120 puntos) | 90 | 110 |
| 6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos) | 85 | 100 |
| ((100 puntos) | | |
| 7: Resultados en las Personas (100 puntos) | 40 | 80 |
| 8: Resultados en la Sociedad (100 puntos) | 40 | 80 |
| 9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos) | 40 | 80 |
| Puntuación Total (sobre 1000 puntos) | 695 | 930 |